

# ROUTING IST DAS HALBE LEBEN – UND WAS IST MIT DEM REST?



Foto: © kbuntu

**D**igitale Kundenkommunikation ist in erster Linie Schriftkommunikation. Vor diesem Hintergrund stehen moderne Service Center zunehmend vor der Herausforderung, neue Kontakt-Kanäle in eine Lösungsarchitektur zu integrieren, die primär auf das Lastrouting von Anrufen im Kundenservice ausgelegt ist. Wir bei novomind glauben, dass die Arbeit nach dem Routing erst richtig anfängt. Und zwar in drei Dimensionen für erfolgreiche Ticketbearbeitung im Bereich Non-Voice-Incident:

- Analyse und Kategorisierung durch eine KI-Komponente gemäß Anliegen, Metadaten oder zum Beispiel Mandantenzugehörigkeit des Tickets
- Routing gemäß Parametern wie Agentenskill, Standort, Sprache, Geschäftszeiten, Themen, Geschäftsvorfällen oder auch ein Mix aus verschiedenen Variablen

- Processing in einer hierfür optimierten Bearbeitungsoberfläche für Agenten mit hoher Usability und einer automatischen Unterstützung der Agenten durch das Darstellen von Informationen aus externen Systemen (ERP, ACD), Templates, Intranet, Textbausteinen und Anhängen.

Mit novomind iAGENT gibt es eine zentrale Plattform für die perfekte Bearbeitung von Non-Call UND Call. Damit schlägt novomind eine belastbare Brücke und vereinigt das Beste aus beiden Welten, mit einer zentralen Routing-Instanz als Herzstück. So können beliebte und hochfrequentierte Kanäle wie Instagram, Facebook, Kontaktformulare oder auch WhatsApp völlig unkompliziert und in gleichbleibender Qualität von Serviceagenten bearbeitet werden.

## WhatsApp for Business – What’s in it for me?!

Über 1,5 Milliarden Menschen in mehr als 180 Ländern nutzen WhatsApp aktuell, um jederzeit mit Freunden und Familie in Kontakt zu bleiben. Trotzdem ist dieser im privaten Umfeld so beliebte Kanal für Unternehmen im Service nicht leicht und „mal eben so nebenbei“ zu operationalisieren. Eingehende Nachrichten müssen mit einem beispiellos schnellen Servicelevel bearbeitet werden. Liegezeiten wie bei Briefen, Faxen oder Emails von mehreren Stunden sind dem Versender einer Serviceanfrage via WhatsApp schwer bis gar nicht vermittelbar. Deshalb müssen WhatsApp-Nachrichten durch einen betont kurz gehaltenen Servicelevel analysiert, kategorisiert und priorisiert zu Servicemitarbeitern geroutet werden, damit die Erwartungshaltung an die Reaktionszeit bedient werden kann.

Ideal ist das Einsteuern der WhatsApp-Nachrichten in eine Multikanalplattform wie novomind iAGENT Mail, auf der Mitarbeiter gleiche Anliegen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten. Genau wie Briefe, Fax oder Post werden die Nachrichten durch eine KI-Komponente gesichtet und dann intelligent dispatched. Silo-Lösungen für das WhatsApp-Handling sind oft insgesamt ineffizient und wenig geeignet, da Occupancy, Average Handling Time und auch die Personaleinsatzplanung im Serviceteam ineffizient sind. Wer also WhatsApp als Servicekanal optimal integrieren möchte, sollte einen Plan haben und sich über den effizientesten Einsatzweg beraten lassen.

novomind gehört hier international zu den ersten Ansprechpartnern. Als einer der ersten WhatsApp Business Solution Provider kann novomind die offizielle und gesicherte WhatsApp-Business-Schnittstelle (API) anbieten, mit der Unternehmen und Institutionen den Messaging-Dienst als alternativen Kontakt- und Kommunikationskanal im Customer Service einsetzen können.

## ÜBER NOVOMIND

Die novomind AG entwickelt seit 19 Jahren innovative, weltweit einsetzbare Commerce- und Customer Service-Lösungen und gehört zu den Technologieführern in Europa. Das Portfolio in den Bereichen Contact Center, Shop-Software, PIM (Product Information Management) und Marktplatzanbindung deckt die gesamte Wertschöpfungskette der digitalen Kundenkommunikation und des digitalen Handels ab. Das inhabergeführte Unternehmen, dessen über 350-köpfiges Team derzeit mehr als 220 Unternehmen betreut, wächst stetig. Zu den Kunden zählen unter anderem C&A, Görtz, OTTO, Eventim, EnBW, Provinzial und Sixt.



### novomind AG

Sylvia Feja,  
CMO – Sales & Marketing  
Bramfelder Chaussee 45  
22177 Hamburg  
Tel. 040 / 80 80 71 – 0  
Mail: sfeja@novomind.com